

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
SULAWESI SELATAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
KOTA MAKASSAR**

Siti Hidayah

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : sitihidayah347@gmail.com

Abstrak

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Muh Nur Yamin dan Herlina Sakawati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Aspek yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah proses pengawasan, yaitu penetapan standar, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan dan pengambilan tindakan koreksi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sangat penting bagi terciptanya pelayanan publik yang efektif bebas dari tindakan maladministrasi. Hal ini didukung dan dapat dilihat dari proses pengawasan tentang penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi. Berdasarkan hasil penelitian dari kelima indikator menunjukan hasil bahwa Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berjalan dengan efektif.

Kata Kunci : Peran, Pengawasan, dan Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Dalam era reformasi saat ini terjadi banyak membawa perubahan terhadap sistem politik yang ada, juga membawa pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang baik. Partisipasi dari masyarakat menjadi faktor yang penting untuk mendukung terjadinya pembangunan di Indonesia yang berorientasi dengan diadakannya pelayanan oleh lembaga pemerintah. Sehingga saat ini baik di instansi pemerintah maupun swasta selalu mempunyai tujuan dan menginginkan keberhasilan untuk mewujudkan visi misinya. Tujuan yang akan dicapai pada umumnya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, untuk menjaga agar pelayanan diterima baik oleh masyarakat perlu adanya pengawasan dalam pelaksanaannya. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparat penyelenggara Pemerintah.

Banyak aspirasi yang berkembang dalam masyarakat yang menginginkan adanya lembaga independen yang mampu menerima dan menindaklanjuti pengaduan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme maka timbullah Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 sehingga dibentuklah lembaga ini atas dasar Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian keberadaan lembaga Ombudsman diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 3 menjelaskan

mengenai pedoman Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan mendasarkan beberapa asas yakni kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.¹

Undang-Undang Nomor 37 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 7 ayat 4 merupakan dasar hukum bagi Ombudsman untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.² Selain menangani dugaan Maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat, Ombudsman juga dapat melakukan investigasi atas inisiatif sendiri terhadap dugaan Maladministrasi yang sifatnya sistemik dan atau terhadap dugaan Maladministrasi dalam sektor pelayanan publik yang telah menjadi perhatian masyarakat luas serta untuk kepentingan umum.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan pengaduan yang cenderung tidak sehat menunjukkan kekecewaan publik terhadap instansi pemerintah yang bersangkutan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak dilakukan agar *image* buruk masyarakat kepada instansi dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Jika Pelayanan publik sudah terselenggarakan dengan baik, maka dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja melalui suatu birokrasi tertentu.

Sejak Lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan beroperasi terdapat masalah yang muncul, masih banyak keluhan dan tuntutan agar masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik. Hal ini

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 3

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7 ayat 4

terjadi pada penyelenggara pelayanan yang tidak memberikan layanan yang baik dan susah di terima oleh masyarakat tentang pelayanan dari BPJS yang sebenarnya, sehingga BPJS sering kali mendapatkan banyak keluhan. Sebagai program yang belum lama berjalan BPJS perlu dikawal dan diawasi agar pelayanan berjalan dengan benar dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan jaminan kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil laporan yang dikeluhkan masyarakat di Ombudsman terkait permasalahan seputar BPJS Kesehatan masih terdapat beberapa masalah seperti :

- a. Premi yang mahal karena dalam satu keluarga semua harus membayar.
Premi yang berlaku di BPJS Kesehatan ditetapkan oleh Pemerintah karena program Jaminan Sosial Kesehatan (JKN) merupakan program dari Negara, BPJS hanya bertugas dan ditunjuk Negara untuk menjalankan program JKN terkait kelas-kelas yang harus di tanggung dan dibayarkan oleh masyarakat yang berasaskan gotong royong.
- b. Aturan BPJS yang berubah-ubah.
Terkait aturan BPJS Kesehatan yang berubah-ubah dikarenakan BPJS mengikuti perkembangan dan situasi yang ada. Aturan BPJS Kesehatan ini di tetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014.
- c. BPJS tidak menanggung semua jenis penyakit.
Sesuai dengan pedoman pelaksanaan JKN dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014, BPJS Kesehatan menanggung semua jenis penyakit yang masuk dalam indikasi medis kecuali eksplisit seperti infertilitas, estetika dan lain-lain.
- d. Pada pelayanan rumah sakit kadang pasien umum lebih diprioritaskan dari pada pengguna BPJS.
Masalah seperti ini tergantung dari Rumag Sakit yang menanganinya, BPJS hanya bertugas membayar, karena BPJS Kesehatan bukan jasa pelayanan tetapi jasa penyedia keuangan. Dalam hal ini peran dari masyarakat dan *stackholder* sangat

diperlukan untuk saling mensinergikan program JKN lebih baik kedepannya.

- e. Persoalan rujukan, pengguna BPJS yang meminta rujukan atas inisiatif sendiri maka tidak akan ditanggung oleh BPJS.

Dalam memanfaatkan asuransi BPJS Kesehatan harus mematuhi aturan agar bisa mendapatkan pelayanan sesuai standar.

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Makassar terus meningkatkan fasilitas kesehatan untuk menunjang pelayanan. Seiring dengan penambahan jumlah JKN-KIS, BUMN di bidang kesehatan terus memperluas kerja sama dengan sejumlah rumah sakit. Sudah 47 Rumah Sakit di kota Makassar yang melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan, Kerjasama ini diharapkan untuk menunjukkan pelayanan prima bagi masyarakat, karena BPJS Kesehatan merupakan badan huku publik yang diawasi oleh banyak pihak sehingga seluruh Rumah Sakit harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik.

Sehingga dibutuhkan adanya Peran Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Pengawasan eksternal, dalam hal ini adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini yaitu **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar.** Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar?”. Adapun tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat tercapai yaitu untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Peran

Soekanto (2003:243) mendefinisikan peran (*role*) merupakan aspek dinamis

kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran. Perbedaan antara kedudukan dengan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya dapat dipisah-pisahkan, karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peran tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peran. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti.³ Tambe dan Landoho (2010:40) mendefinisikan peran adalah “pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status atau posisi tertentu dalam organisasi” Cohen dalam Syarbaini dan Fatkhuri (2016:113) mendefinisikan “Peranan (*role*) adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu”.⁴

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu kedudukan seseorang yang memiliki posisi dalam struktur suatu organisasi dan bertanggungjawab dalam pelaksanaannya.

b. Pengawasan

Victor M. Situmorang, (2011:176) mendefinisikan pengawasan adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.⁵ Henry Fayol dalam Sofyan (2004:12) menyatakan definisi pengawasan adalah mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuatu dengan rencana yang ditetapkan, perintah yang dikeluarkan dan prinsip yang dianut. Juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya di

kemudian hari.⁶ G.R. Terry di tulis dalam Brantas (2009:189), mendefinisikan bahwa “pengawasan adalah proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.”⁷

Dari beberapa pendapat tersebut ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan hal yang penting dalam menjalankan suatu perencanaan untuk menilai cara dari pelaksanaannya sebelum proses dan setelah serta dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan sesuai dengan sasaran yang hendak dicapai. Pengawasan bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta memperbaikinya jika terdapat kesalahan-kesalahan.

Brantas (2009:190) mengemukakan tujuan pengawasan adalah :

1. Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana.
2. Melakukan tindakan perbaikan (*corrective*), jika terdapat penyimpangan-penyimpangan (*deviasi*).
3. Supaya tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencanya.
4. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewangan, pemborosan, hambatan dan ketidakadilan.
5. Mencegah terulangnya kembali kesalahan, penyimpangan, penyelewangan pemborosan, hambatan dan ketidakadilan.
6. Mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang lebih baik.
7. Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi dan akuntabilitas organisasi.

³ Soerjono Soekanto. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta Utara: PT RajaGrafindo Persada, hal. 243

⁹ Syarbaini dan Fatkhuri. 2016. *Teori Sosiologi Suatu Pengantar*. Bogor: Ghalia Indonesia Indonesia, hal. 113

¹² Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama, hal. 175

¹³ Sofyan Syafri Harahap. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control Sistem)*. Jakarta: PT Pustaka Quantum, hal. 4

⁷ Brantas. 2009. *Dasar – Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, hal. 189

8. Meningkatkan kelancaran operasi organisasi.
9. Meningkatkan kinerja organisasi.
10. Memberikan opini atas kinerja organisasi.
11. Mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah-masalah pencapaian kinerja yang ada.
12. Menciptakan terwujudnya pemerintahan yang bersih.⁸

Handoko (2003:362) menjelaskan proses pengawasan yaitu: 1. Penetapan standar pelaksanaan, 2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, 3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata, 4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisa penyimpangan, 5. Pengambilan Tindakan Koreksi, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Penetapan Standar Pelaksanaan
Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.
2. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan
Penetapan standar akan sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur kegiatan nyata. Oleh karena itu, langkah kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.
3. Pengukuran pelaksanaan Kegiatan
Setelah frekuensi pengukuran dan monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu: a. Pengamatan (observasi), b. Laporan-laporan, baik lisan dan tertulis, c. Metode-metode otomatis, dan d. Inspeksi, pengujian (test) atau dengan pengambilan banyak sampel.

4. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan
Langkah kritis dari proses pengawasan adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (*deviasi*).

5. Pengambilan Tindakan Koreksi
Apabila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dari berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaannya diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan. Tindakan koreksi berupa:
 - a. mengubah standar mula-mula (barang kali terlalu tinggi atau terlalu rendah)
 - b. Mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang atau bahkan mengganti sistem pengukuran itu sendiri)
 - c. Mengubah cara dalam menganalisa dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan.⁹

Pengawasan bermakna sebagai proses pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan untuk menjamin agar hasil (*output and outcomes*) sesuai dengan yang diinginkan serta menjamin segala sesuatu berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (*on the right track*).

c. Ombudsman

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 1 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa : Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara

⁸ Ibid, hal.190-191

⁹ Handoko. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, hal. 362-365

negara dan pemerintah termaksud yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberitugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹⁰

Sementara itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 2 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa : Ombudsman merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹¹

Dari penjelasan tersebut tentang pengertian Ombudsman dapat disimpulkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri yang mampu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan pusat maupun daerah dengan menerima laporan atas dugaan maladministrasi.

Berdasarkan fungsi tersebut ombudsman melakukan pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat yang merupakan implementasi demokrasi yang harus di aplikasikan dan memanfaatkan pelayanan publik secara optimal yang menjamin terhadap penyelenggara negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 8 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman berwenang untuk:

1. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan pasal 7, Ombudsman berwenang :

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
 - b. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
 - c. Meminta keputusan, surat menyurat, atau dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
 - d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
 - e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
 - f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
 - g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan kesimpulan, dan rekomendasi
2. Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat 1, ombudsman berwenang :
 - a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
 - b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 2

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 2

diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.¹²

d. Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dalam Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Surjadi, menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

Sinambela dalam Pasolong (2007:128) mengemukakan Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁵ Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai Akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang di layanani adalah bagian dari pemenuhan

terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.¹⁶

Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat atas barang dan jasa oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan guna untuk meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Hayat menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁷

Daryanto (2014:146) adapun cakupan “standar pelayanan publik” yang harus ditetapkan sekarang kurangnya meliputi 1. prosedur pelayanan, 2. waktu penyelesaian, 3. biaya pelayanan, 4. produk pelayanan, 5. sarana dan prasarana, 6. kompetensi Petugas pemberi pelayanan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1

¹⁴ Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama, hal. 8

¹⁵ Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, hal. 128

¹⁶ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers, hal 21

¹⁷ Ibid, hal.52-53

permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
5. Sarana dan prasarana
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁸

Mulyadi Dkk (2016:198) mengemukakan "prinsip standar pelayanan" sebagaimana disebutkan dalam Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2015 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip yakni 1. sederhana, 2. partisipatif, 3. akuntabel, 4. berkelanjutan, 5. transparansi, 6. keadilan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Sederhana.
Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif.

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.
Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi.
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan.
Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.¹⁹

e. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 1 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Menjelaskan bahwa : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang di bentuk untuk menyelenggara bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan social.²⁰ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 3 tentang BPJS bertujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidup penduduk Indonesia.²¹

¹⁸ Daryanto, Dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, hal. 146-147

¹⁹ Mulyadi, Dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, hal. 197-198

²⁰ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 1

²¹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 3

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 10 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menjelaskan bahwa BPJS kesehatan bertugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.²²

f. Kerangka Konseptual

Penjelasan alur kerangka konsep penelitian ini diharapkan bahwa Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yang bertugas mengawasi dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik terutama kasus yang pernah dilaporkan masyarakat ke Ombudsman terkait pada instansi BPJS Kesehatan dapat ditindaklanjuti dengan alur penyelesaian yang ada dan telah disepakati dari Lembaga Ombudsman. Dengan adanya peran Ombudsman ini dapat membantu menciptakan pemerintah yang baik, jujur dan efisien serta merupakan bentuk implementasi demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara layanan publik.

Kerangka pemikiran ini menjelaskan bahwa pengawasan eksternal seperti Ombudsman itu penting. Adapun langkah dalam proses pengawasan yaitu berdasarkan teori Handoko (2003), yakni: 1) Penetapan standar pelaksanaan, 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, 3) Pengukuran

pelaksanaan kegiatan, 4) Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan dan 5) Pengambilan tindakan koreksi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan menggunakan metode kualitatif. Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Kompleks Plaza Alauddin Blok BA No. 9, Jalan Sultan Alauddin Kode Pos 90221. Adapun fokus yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penetapan standar pelaksanaan

Kegiatan pengawasan adalah mengukur atau menilai pelaksanaan atau hasil pekerjaan dari suatu pejabat di instansi tertentu, untuk dapat melakukan pengukuran harus mempunyai alat pengukur (standar). Untuk mengukur atau menilai apakah keefektifan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan sasaran yang ditentukan, dapat dilihat dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan digunakan sebagai dasar atas pelaksanaan kegiatan yang dilakukan secara tepat. Dapat mengukur sejauh mana menerapkan penetapan standar yang telah dibuat atau ditetapkan sehingga dapat mencapai tujuan secara optimal. Untuk mengukur Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan apakah efektif dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Untuk mengukur keefektifan pengukuran pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan dengan observasi, laporan lisan atau tertulis dan pengujian/test.

4. Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan Analisa Penyimpangan

Untuk mengukur keefektifan pembandingan pelaksanaan dengan standar dapat dilakukan dengan menganalisa penyimpangan-penyimpangan dan mengidentifikasi penyebab terjadinya penyimpangan.

5. Pengambilan tindakan koreksi

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, maka akan dilakukan tindakan perbaikan.

²² Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 10

Selanjutnya yang diperoleh melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar. Sumber data yang digunakan bersala dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada Kepala Perwakilan, asisten Ombudsman dan pegawai BPJS Kesehatan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen atau catatan yang ada, serta tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, literatur-literatur, arsip-arsip resmi, yang dapat mendukung kelengkapan data primer yang senantiasa berkaitan dengan masalah. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis data deskriptif kualitatif, menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:19) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, aktivitas dalam analisis data yaitu secara rinci dan sistematis serta terus menerus yang mengikuti langkah-lankah Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*) dan Kesimpulan, Penarikan/Verifikasi (*Conclusion, Drawing/Verification*).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kepada masyarakat dan penegak hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien. Upaya ini tentu saja ditunjukan untuk meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Sehingga diperlukannya pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Hal ini juga sekaligus merupakan penerapan prinsip demokrasi yang perlu dikembangkan untuk mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera serta

mendorong penyelenggara negara dan pemerintah yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dalam meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang terutama di bidang kesehatan agar masyarakat pengguna BPJS dapat merasakan manfaatnya dan puas atas pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan. Setelah melakukan beberapa peninjauan secara ilmiah dilapangan tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, maka diperoleh informasi yang berkaitan sebagai berikut:

a. Penetapan standar pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar, telah sesuai dengan proses penetapan standar pelayanan yang dikemukakan oleh Handoko. Ombudsman Republik Perwakilan Sulawesi Selatan telah memiliki pedoman atau dasar hukum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dalam menjalankan tugas atau kewenangannya dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai pendorong dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, yang mana standar Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terdapat di Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Standar ini sudah ditetapkan oleh Pemerintah dan standar peraturan Ombudsman ditetapkan melalui rapat pleno pimpinan Ombudsman RI. Adanya kasus terkait Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar yang dilaporkan, tidak terdapat standar khusus dalam penyelesaian kasusnya, semua kasus yang dilaporkan di Ombudsman akan di selesaikan dengan cara yang sama melalui alur yang ada di

Peraturan Ombudsman (PO). Dari hasil investigasi, Ombudsman tidak pernah melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan kegiatan kinerja pegawai yang ada di BPJS karena itu masih ranah internal sehingga Ombudsman hanya memberi saran dan tetap mempertegas bahwa sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik dapat menterjemahkan berdasarkan regulasi yang ada. Dengan melihat perbandingan proses penetapan standar pelaksanaan dengan terkait kasus Bdan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, proses penetapan standar pelaksanaan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dapat dikatakan efektif.

Penetapan Standar yang ada di BPJS Kesehatan sudah di atur berdasarkan SOP didalamnya terdapat proses pendaftaran dan perubahan data peserta, manfaat penjamin pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan dan prosedur penjamin pelayanan kesehatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bagian lampiran.

b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Proses penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diharapkan dapat mempermudah untuk mengukur kinerja asisten yang ada di Ombudsman sejauh mana dapat menerapkan perencanaan yang telah dibuat atau ditetapkan dalam standarnya yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sehingga dapat mencapai tujuan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Ombudsman perwakilan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar pelaksanaan kegiatan secara tepat untuk pengukuran pelaksanaan kegiatan yang telah di tetapkan dalam menyelesaikan kasus terkait tindakan maladministrasi, adanya pengukuran pelaksanaan kegiatan sebelum melakukan tindakan pengawasan, meskipun dalam

melakukan pengawasan, Ombudsman masih tetap di nilai oleh tim penjamin mutu dari pusat untuk meninjau kembali dan mengetahui apakah dalam menjalankan kewenangan atau menindak lanjutin laporan sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil laporan yang dikeluhkan masyarakat di Ombudsman terkait permasalahan BPJS Kesehatan membenarkan bahwa pihak dari BPJS Kesehatan sudah menyadari dan berusaha untuk memperbaiki adanya masalah tersebut. Sedangkan bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman bisa dengan inisiatif dengan bentuk monitoring, survey kepatuhan, ataupun berbasis laporan pengaduan. Dalam melakukan pengawasan langsung yang dilakukan perwakilan ke BPJS belum ada, tetapi ada bentuk komunikasi yang dilakukan terhadap BPJS seperti bidang informasi dan pengaduan yang ada di BPJS. Pengawasan dilakukan Ombudsman terhadap BPJS dilakukan apabila ada pengaduan terkait BPJS masuk ke Ombudsman hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

c. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu:

- a. Pengamatan (observasi) yakni melakukan pengamatan terhadap objek yang dijadikan bahan pekerjaan.
- b. Laporan-laporan lisan tertulis yakni membuat laporan yang didapat dari hasil pengamatan terhadap objek, untuk dijadikan bahan langkah yang akan dilakukan selanjutnya.
- c. Metode-metode otomatis yakni melaksanakan pengukuran dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- d. Inspeksi pengujian (test) atau dengan mengambil sampel yakni melakukan pengujian terhadap objek yang telah didapat dan proses apakah objek tersebut layak atau tidak, bahkan diperlukan sampel untuk percobaannya itu untuk menguatkan hasil.²³

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

²³ Ibid

Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dapat dilihat melalui kegiatan observasi yang dilakukan Ombudsman ke BPJS, observasi yang dilakukan ini merupakan kegiatan dari pusat yang dilimpahkan ke Ombudsman perwakilan. Setelah dilakukan Observasi lapangan terkait dengan BPJS, maka asisten penanggung jawab laporan melakukan penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), di dalam LAHP nanti dilihat apakah ditemukan tindakan maladministrasi atau tidak, apabila tidak ditemukan tindakan maladministrasi maka LAHP itu diberikan kepada pelapor di tembuskan kepada pihak yang dilaporkan dalam hal ini BPJS. Apabila ditemukan maladministrasi maka LAHP itu disampaikan kepada pihak yang dilaporkan dalam hal ini BPJS kemudian disampaikan tindak lanjutnya kepada pelapor bahwa Ombudsman telah mengeluarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan telah ditemukan maladministrasi, Selanjutnya, pengaduan secara lisan dan tertulis yang dilaporkan ke Ombudsman terkait kasus BPJS. Dalam melakukan pengawasan pengaduan terkait BPJS itu bisa dilakukan pengawasan berkali-kali tidak terikat waktu serta dapat dipantau atau di monitoring lewat media.

Ombudsman dalam menyelesaikan kasus di BPJS mempunyai hambatan seperti instansi penyelenggara tidak komporatif misalnya ketika Ombudsman meminta keterangan dengan cara memanggil pihak yang dipanggil tidak datang dan yang paling utama adalah komitmen penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik serta adanya regulasi BPJS yang selalu berubah-ubah.

d. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Proses perbandingan pelaksanaan dengan standar dilakukan untuk mengidentifikasi penyimpangan yang kemudian dianalisis untuk mengetahui bentuk-bentuk setiap penyimpangan.

Setelah melakukan pengawasan, Ombudsman selanjutnya melakukan perbandingan terhadap apa yang didapat dari proses pengawasan dengan standar yang

ditetapkan. Adapun laporan terkait BPJS sesuai tabel 1 dari tahun 2014 tidak terdapat tindakan maladministrasi, tahun 2015 terdapat empat laporan, tahun 2016 terdapat 1 laporan, tahun 2017 terdapat 4 laporan dan tahun 2018 terdapat 4 laporan, yang semua laporan tersebut berupa bentuk maladministrasi tidak memberikan layanan di BPJS, sehingga menjadi dasar untuk menguji regulasi Ombudsman dalam memberikan pengawasan untuk mengetahui apakah pelayanan yang Ombudsman berikan itu sesuai dengan regulasi berdasarkan aturan atau standar yang telah ditetapkan (SOP), proses ini merupakan tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar pelayanan yang sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Handoko. Jika hasil regulasi itu terbukti dalam tindakan maladministrasi maka Ombudsman berhak menindaklanjuti laporan tersebut, kemudian dianalisis secara langsung oleh asisten ombudsman dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor tentang nomor 37 tahun 2008 pasal 1 ayat 3 untuk mengetahui bentuk-bentuk maladministrasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, selama melakukan pengawasan Ombudsman belum pernah melakukan rekomendasi di BPJS Ombudsman tetapi hanya memberi saran dan teguran pada setiap menindaklanjuti laporan masyarakat. Sedangkan dari pihak BPJS Kesehatan tidak terdapat kendala, setelah melakukan koordinasi dengan Ombudsman dapat diketahui bahwa dari pihak masyarakat sendiri yang melapor yang kurang paham sehingga BPJS Kesehatan melakukan konfirmasi kepada pelapor dan langsung menindaklanjuti. Sedangkan penunjang dengan adanya pengawasan Ombudsman yaitu pihak pelapor dan BPJS Kesehatan di pertemuan sehingga BPJS menghubungi sendiri dan melakukan koordinasi dengan pelapor terkait masalah yang dikeluhkan.

e. Pengambilan Tindakan Koreksi

Jika laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman teridentifikasi dalam bentuk tindakan maladministrasi maka Ombudsman berhak mengambil tindakan koreksi.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, apabila laporan yang diterima terbukti tindakan maladministrasi maka dilakukan tindak lanjut berupa tindakan koreksi, penyimpangan-penyimpangan yang ada itu dituangkan dalam bentuk tindakan korektif, penyimpangan yang terbukti tersebut selama pemeriksaan itu nanti menjadi bagian yang dikoreksi dalam tindakan korektif yang tertuang di Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Tindakan korektif ini menjadi langkah pertama yang dilakukan Ombudsman dalam menindaklanjuti kasus terkait BPJS. Dengan mengeluarkan tindakan korektif Ombudsman berhak memberi saran perbaikan sesuai dengan apa yang dilanggar berdasarkan kewenangan ombudsman, jika maladministrasinya itu terletak pada *person*, maka tindakan koreksi ini ditujukan kepada atasannya agar disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan, apabila tindakan korektif berupa saran perbaikan tidak dilaksanakan maka akan melangkah di tahap akhir yaitu tahap rekomendasi. Dengan adanya laporan yang dikeluhkan masyarakat di Ombudsman, BPJS Kesehatan akan melakukan kerja sama dengan Ombudsman untuk mengetahui dan mengupdate laporan yang di keluhkan masyarakat.

Terdapat faktor penunjang dan faktor penghambat Ombudsman dalam melakukan pengawasan terkait pelayanan publik. Faktor penunjang yang dimaksud yaitu Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) harus di tambah dan anggaran perlu ditingkatkan dan penambahan kendaraan dinas yang lebih karena Ombudsman mencakup provinsi dan laporan tersebar luas. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu komunikasi yang tidak jalan dengan

baik dari bawahan ke atasan dan sebaliknya oleh instansi terlapor sehingga laporan lambat terselesaikan dan tidak adanya koordinasi atau iktikad baik untuk membantu menyelesaikan laporan dari terlapor.

5. PENUTUP

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sudah berperan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan dapat menyelesaikan kasus dengan efektif dan efisien sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat di tandai dengan proses pengawasan, yaitu:

a. Penetapan standar pelaksanaan

Penetapan standar pelaksanaan yang ada di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan di Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan efektif, hal ini dapat diketahui dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Ombudsman perwakilan menjalankan tugas dan kewenangannya selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar pelaksanaan kegiatan secara tepat untuk pengukuran pelaksanaan kegiatan yang telah di tetapkan dalam menyelesaikan kasus terkait tindakan maladministrasi.

c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Pengukuran pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan efektif, hal ini dapat dilihat melalui kegiatan observasi yang dilakukan Ombudsman ke BPJS dan pengawasannya dilakukan berkali-kali tidak terikat waktu serta dapat dipantau atau di *monitoring* lewat media. setelah melakukan Observasi dilapangan, maka penanggung jawab

asisten laporan akan melakukan penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

d. Pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisa penyimpangan

Pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisa penyimpangan yang dilakukan di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan efektif, hal ini dapat dilihat dari laporan terkait dengan penyimpangan prosedur, pungli ataupun yang berupa bentuk maladministrasi di BPJS yang tetap di uji regulasinya untuk menjadi dasar Ombudsman dalam memberikan pengawasan untuk mengetahui apakah pelayanan yang Ombudsman berikan itu sesuai dengan regulasi berdasarkan aturan atau standar yang telah ditetapkan (SOP).

e. Pengambilan Tindakan Koreksi

Pengambilan Tindakan Koreksi yang dilakukan di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan efektif, hal ini dapat dilihat dari laporan yang diterima terbukti tindakan maladministrasi maka dilakukan tindak lanjut berupa tindakan koreksi, penyimpangan-penyimpangan yang ada itu dituangkan dalam bentuk tindakan korektif.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan meningkatkan pengawasan pelayanan publik di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Hal ini merupakan bukti ilmiah bahwa pengawasan sangat penting bagi terciptanya penyelenggara pelayanan publik yang efektif bebas dari tindakan maladministrasi sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik melalui pengawasan internal maupun eksternal yang ada di Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi dan sosialisasi lebih mendalam terkait informasi, peraturan dan petunjuk lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dengan pihak BPJS, Rumah Sakit serta masyarakat umum agar

memahami regulasi pelayanan publik yang sesuai dengan standarnya.

2. Penataan wewenang terkait pengawasan internal melalui bidang pengawasan BPJS Kesehatan kepada masyarakat terkait fasilitas kesehatan yang ada agar dapat mengurangi adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan regulasi dan standar operasional yang ada sehingga terdapat garis pengawasan yang jelas.
3. Pengawasan atas inisiatif Ombudsman terkait BPJS Kesehatan harus lebih di optimalkan agar tidak terjadi tindakan maladministrasi oleh petugas ataupun pihak BPJS Kesehatan yang dapat merugikan pengguna layanan dalam hal ini yaitu masyarakat. sehingga Ombudsman tidak hanya melakukan pengawasan berdasarkan laporan pengaduan masyarakat yang masuk.

6. REFERENSI

- Brantas. 2009. *Dasar – Dasar Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Daryanto, & Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwijayanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaborasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handoko. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Harapan, Sofyan Syafri. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control System)*. Jakarta: PT Pustaka Quantum.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implentasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.
- Mappaenre, Ahmad. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. dan Saldana Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook (3rded)*. London: SAGE. Publication Lrd,
- Mukarom, Zenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta; Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.
- Tambe, M. Nippi . 2006. *Manajemen Keuangan Negara*. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Tambe, M. Nippi dan Landoho, Abdul Hakim. 2010. *Pengantar Sosiologi (Suatu Pendekatan Praktis)*. Makassar. Badan Penerbit UNM.
- Undang-Undang:**
 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Skripsi:**
 Firmansyah, Ardian. 2016. *Dampak Intensitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Pada Tingkat Akuntabilitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik.
- Shintiya Nyimas Ayu Anggun. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung*. Lampung. Penerbit Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Internet:**
 Fajar, Online. *Tolak Pasien BPJS Dengan Alasan Kamar Penuh, Rumah Sakit Langgar Undang-Undang*. 03 Desember 2017. <http://fajaronline.co.id/read/35454/tolak-pasien-bpjs-dengan-alasan-kamar-penuh-rs-langgar-undang-undang>.